



Sint-Michielsgestel
geeft ruimte

Raadsinformatiebrief

Datum: 18 november 2025
Zaaknummer: 1397853
Portefeuillehouder: Peter Raaijmakers

Onderwerp

Uitkomsten cliëntervaringsonderzoek (CEO) Jeugdwet

Aanleiding

Het onderzoeksbureau MAGIS heeft net als voorgaande jaren het cliëntervaringsonderzoek (CEO) Jeugdwet 2024 uitgevoerd. Het CEO is een jaarlijks onderzoek naar de ervaringen van jongeren en ouders met Wegwijs. De resultaten dienen inzicht te verschaffen in de ervaren toegankelijkheid, kwaliteit en effecten van de geboden dienstverlening. De onderzoeksrapportage hebben wij medio dit jaar ontvangen en vindt u als bijlage bij deze brief. De resultaten zijn vervolgens begin oktober ook besproken met ouders in een groepsgebesprek. De uitkomsten van het onderzoek en het groepsgebesprek vindt u hieronder kort weergegeven. Dit tezamen met de acties die hieruit zijn voortgekomen en opgepakt.

Op basis van het CEO 2023 en een groepsgebesprek met ouders over de resultaten zijn er acties ondernomen om de dienstverlening te verbeteren. In deze brief informeren wij u ook graag over deze opgepakte acties.

Inhoud

De uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek Jeugdwet 2024

Positieve resultaten CEO 2024

De resultaten van het onderzoek zijn over het algemeen positief. Positieve resultaten genoemd in de rapportage zijn:

- **Respons 95% richtinggevend**
In het afgelopen jaar zijn meer emailgegevens geregistreerd, zodat meer cliënten per email en indien nodig aanvullend telefonisch over het onderzoek benaderd konden worden. Het effect is dat de respons (31,6%) iets hoger is dan in afgelopen jaren en de resultaten ook meer representatief zijn. Met nog twee respondenten erbij was het onderzoek representatief en niet alleen richtinggevend. Het CEO 2023 werd als niet representatief gezien.
- **Cijfer 8,1**
Het contact met Wegwijs krijgt gemiddeld een 8,1. Niemand gaf een onvoldoende. Ook de antwoorden op de stellingen die gaan over het contact laten zien dat respondenten erg tevreden zijn met het contact. In de CEO 2023 was dit nog een 7,6.
- **Hoge tevredenheid over de bereikbaarheid**
81% van de respondenten is (zeer) tevreden over de bereikbaarheid van de jeugdconsulent en 89% van de respondenten (zeer) tevreden is met de bereikbaarheid van Wegwijs in het algemeen.
- **Twee derde binnen een maand een gesprek met een jeugdconsulent**
65% van de respondenten heeft binnen een maand een gesprek gehad na de hulpvraag. De wettelijke beslistermijn voor de behandeling van een aanvraag jeugdwet is acht weken.
- **Goed op de hoogte van het mogen meenemen van iemand naar het gesprek**
Respondenten zijn goed op de hoogte van het feit dat ze iemand mee mogen nemen naar het gesprek, 69% wist dit.

Aandachtspunten rapportage CEO 2024

In de rapportage komen ook een aantal aandachtspunten naar voren. De belangrijkste aandachtspunten zijn:

- *Klein percentage is niet tevreden met de beslistermijn*
14% van de respondenten is niet tevreden met de snelheid waarop een beslissing is genomen door de gemeente.
- *Een minderheid is niet op de hoogte van een onafhankelijke cliëntondersteuner*
38% was niet op de hoogte van dat zij gebruik konden maken van een zogenoemde onafhankelijke cliëntondersteuner tijdens het gesprek met Wegwijs.
- *Een klein aantal respondenten (9%) zegt nog geen Plan van Aanpak te hebben ontvangen*

Aanbevelingen in het CEO 2024 en opvolging

In het rapport worden een drietal aanbevelingen gegeven. Hieraan geven wij zo goed als mogelijk opvolging:

- *Deel de resultaten van het onderzoek met medewerkers én cliënten.*
De resultaten van het onderzoek zijn met medewerkers van Wegwijs doorgenomen en besproken. Bij de hieronder genoemde acties naar aanleiding van het CEO volgen verdere overleggen. De aanbeveling om de resultaten met cliënten te bespreken is opgevolgd door een groepsgebesprek met ouders.
- *Bekijk welke mogelijkheden er zijn om wachttijden verkorten.*
Wachttijden beperkt houden is een blijvend punt van aandacht. De wettelijke beslistermijn voor de behandeling van een aanvraag Jeugdwet is acht weken. Toegang medewerkers en consultants worden herhaaldelijk geattendeerd op duidelijk communiceren over het vervolgproces, zodat inwoners weten wat zij kunnen verwachten.
- *Blijf resultaten monitoren en benut aanvullende inzichten.*
Uiteraard blijven wij het CEO uitvoeren. Zoals u verder kunt lezen in deze brief vertalen wij de inzichten waar mogelijk direct naar verbeteringen in de dienstverlening. Over het jaar 2025 wordt de CEO uitgevoerd aan de hand van een integrale klantreis.

Uitkomsten groepsgebesprek met ouders over het CEO 2024

Een klein aantal ouders waren bereid deel te nemen aan een groepsgebesprek om hun ervaringen met Wegwijs te delen. Wij hebben dit als een inspirerend en waardevol gesprek ervaren. Ouders gaven aan dat zij het afnemen van een quickscan door toegangsmedewerkers als een positieve verbetering ervaren. De hulpvraag wordt direct verduidelijkt, voordat deze wordt doorgezet naar een jeugdconsulent. Het (tussentijds) contact met de consulent wordt vervolgens ook als positief ervaren. Ouders gaven aan dat het plan van aanpak wel overzichtelijker en duidelijker opgesteld kan worden. Een vaste jeugdconsulent en periodiek contact is ook een wens van de ouders. Deze wens vloeit voort uit een wisseling van personeel. Ook zagen zij mogelijkheden om de samenwerking met het onderwijs verder te verbeteren.

Acties naar aanleiding van het CEO 2024

Hierboven kunt u lezen wat wij hebben gedaan met de aanbevelingen die genoemd staan in de rapportage. Wij hebben echter zelf uit de rapportage en het groepsgebesprek met ouders ook acties geformuleerd om de dienstverlening verder te verbeteren. Dit zijn de acties:

- Komende periode wordt het plan van aanpak (wederom) tegen het licht gehouden. Wij zien aanleiding om de opzet verder te verbeteren.
- Met consultants wordt besproken in welke situaties het plan van aanpak pas definitief wordt verstuurd, terwijl de zorg wel al is gestart. Dit gelet op het aandachtspunt dat nog niet iedere respondent het plan van aanpak al had ontvangen.
- Het verbeteren van de samenwerking tussen Wegwijs en het onderwijs nemen wij op als onderdeel van het uitvoeringsprogramma sociaal domein.

Uitgevoerde acties naar aanleiding van het CEO 2023

Het CEO 2023 en een gesprek met ouders over de resultaten leidde tot waardevolle aanbevelingen. De aanbevelingen hebben wij vertaald naar concrete acties. Wij informeren u hierbij graag over de acties die wij het afgelopen jaar hebben ondernomen om onze dienstverlening te verbeteren:

1. Een rechtstreeks emailadres van Wegwijs is toegevoegd op de website.
2. De bezetting tijdens de beltijden is verbeterd, waardoor de wachttijden zijn afgenomen en mensen ook sneller worden teruggebeld. Dit punt komt ook niet meer terug in de CEO 2024.
3. De quickscan die de toegangsmedewerkers gebruiken om de hulpvraag te verhelderen is verbeterd.
4. De wijze waarop hulpvragen worden verdeeld onder de consulenten is aangepast, met de verwachting dat dit het proces bespoedigt en meer duidelijkheid geeft aan de inwoner.
5. Plannen van aanpak worden nu ook digitaal aangeboden om te ondertekenen.
6. Het personeelsbestand is inmiddels stabiel, waardoor meer inwoners hun contactpersoon behouden.
7. Er worden niet meer standaard halfjaarlijkse beschikkingen afgegeven voor kinderen/jongeren met langdurige zorg. Per casus wordt bekeken welk toekenningstermijn passend is.
8. Er is een slag gemaakt in het verbeteren van de plannen van aanpak.
9. Toegangsmedewerkers hebben een training gehad gericht op menselijk en empathisch contact met inwoners. Een resultaat is dat de quickscan en daarmee de overdracht naar de consulenten als beter wordt ervaren.

Vervolg

Over het jaar 2025 wordt de CEO uitgevoerd aan de hand van een integrale klantreis. De resultaten van het integrale CEO worden gebundeld in één rapportage. Deze rapportage wordt naar verwachting begin 2026 opgeleverd. Vervolgens nemen we in 2026 een besluit over de vorm waarin het volgende cliëntervaringsonderzoek zal worden uitgevoerd. Het uitvoeren van het CEO draagt bij aan een continu proces om onze dienstverlening te verbeteren. En zal als vaste bouwsteen directe sturingsinformatie bieden om lokale aanpak van de Hervormingsagenda Jeugd verder vorm te geven.

Wij hopen u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,
het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Sint-Michielsgestel



P.W.M. Geurts
gemeentesecretaris



E. Smid
burgemeester

Bijlage

Rapportage CEO Jeugdwet 2024 – Gemeente Sint-Michielsgestel